

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA



# CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

Consejería de Presidencia, Administración Pública e Igualdad  
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

## **INFORME SOBRE LA EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO: SERVICIO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA Y COORDINACIÓN DE EMERGENCIAS 112 2023**

**SEGURIDAD CIUDADANA  
CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA**

Conforme a los diversos Planes de Calidad y Modernización de la Ciudad Autónoma de Melilla, desde la Dirección General de Administración Pública, se fomenta la implicación de la ciudadanía y la rendición de cuentas de la gestión de los Poderes Públicos, uno de los bastiones de la mejora continua en la actividad de Servicio Público.

## **1. FICHA TÉCNICA:**

- **OBJETO DEL ESTUDIO:** El grado de satisfacción que tienen los/as usuarios/as-ciudadanos/as sobre el servicio público: **ATENCIÓN TELEFÓNICA Y COORDINACIÓN DE EMERGENCIAS 112** perteneciente a Seguridad Ciudadana de la Ciudad Autónoma de Melilla.
- **ÁMBITO:** Local.
- **UNIVERSO:** Usuarios/as-ciudadanos/as de la Ciudad Autónoma de Melilla.
- **PERIODO DE RECOGIDA:** Durante el año 2023
- **TAMAÑO DE LA MUESTRA:** 138 encuestas.
- **AFIJACIÓN:** Proporcional.
- **TIPO DE MUESTRA:** Aleatorio simple.
- **METODOLOGÍA MUESTRAL:** Entrevistas mediante un cuestionario, *ad hoc*, con una duración aproximada de 1 minuto.

## 2. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS OBTENIDOS:

Al analizar los estadísticos descriptivos vemos que sus medias descriptivas están valoradas satisfactoriamente y entre ellas el ítem que lo resume todo, el **NIVEL DE CALIDAD TOTAL del servicio** con un valor de **3,88** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
CAPACIDAD DE RESPUESTA	138	3,64
RESOLUCIÓN	137	3,67
CORTESÍA Y AMABILIDAD EN EL TRATO	138	4,06
VALORE CÓMO INFLUYE EN LA MEJORA DE LOS SERVICIOS QUE PRESTA LA CIUDAD AUTÓNOMA EL SERVICIO 112	138	3,88
NIVEL DE CALIDAD GENERAL DEL SERVICIO	137	3,88

Cuadro-Resumen de la PERCEPCIÓN, en porcentajes, de los usuarios /as-ciudadanos/ as de dichos servicios:

AÑO 2023				
VALORACIÓN	INSATISFECHOS <sup>1</sup>	CONFORMES <sup>2</sup>	SATISFECHOS <sup>3</sup>	CONFORMIDAD TOTAL <sup>4</sup>
CAPACIDAD DE RESPUESTA	2,9%	34,1%	63%	97,1%
RESOLUCIÓN	2,2%	33,6%	64,2%	97,8%
CORTESÍA Y AMABILIDAD EN EL TRATO	0%	18,8%	81,2%	100%
VALORE CÓMO INFLUYE EN LA MEJORA DE LOS SERVICIOS QUE PRESTA LA CIUDAD AUTÓNOMA EL SERVICIO 112	0,7%	21%	78,3%	99,3%
NIVEL DE CALIDAD GENERAL DEL SERVICIO	0,7%	20,5%	78,8%	99,3%

<sup>1</sup> Insatisfechos (Grado de Insatisfacción): Es el sumatorio de los valores *mal* y *muy mal*.

<sup>2</sup> Conformes: Es el valor *regular*

<sup>3</sup> Satisfechos (Grado de Satisfacción): Es el sumatorio de los valores *bien* y *muy bien*.

<sup>4</sup> Conformidad Total: Es el sumatorio del grado de satisfacción y el valor *regular*.

### 3. TABLAS DE FRECUENCIA

#### Sexo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Femenino	69	50,0	50,0	50,0
	Masculino	69	50,0	50,0	100,0
	Total	138	100,0	100,0	

#### Edad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	16 a 24 años	26	18,8	18,8	18,8
	25 a 34 años	36	26,1	26,1	44,9
	35 a 44 años	40	29,0	29,0	73,9
	45 a 54 años	25	18,1	18,1	92,0
	55 a 64 años	6	4,3	4,3	96,4
	Más de 65 años	5	3,6	3,6	100,0
	Total	138	100,0	100,0	

#### Estado Civil

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Casado/a	39	28,3	28,3	28,3
	Soltero/a	47	34,1	34,1	62,3
	Separado/a	31	22,5	22,5	84,8
	Viudo/a	21	15,2	15,2	100,0
	Total	138	100,0	100,0	

#### Nivel de Estudios

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sin estudios	16	11,6	11,6	11,6
	Estudios Primarios	43	31,2	31,2	42,8
	ESO	34	24,6	24,6	67,4
	BACHILLERATO	27	19,6	19,6	87,0
	F.P o similar	18	13,0	13,0	100,0
	Total	138	100,0	100,0	

### CAPACIDAD DE RESPUESTA

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	4	2,9	2,9	2,9
	Regular	47	34,1	34,1	37,0
	Bien	81	58,7	58,7	95,7
	Muy bien	6	4,3	4,3	100,0
	Total	138	100,0	100,0	

### RESOLUCIÓN

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	3	2,2	2,2	2,2
	Regular	46	33,3	33,6	35,8
	Bien	81	58,7	59,1	94,9
	Muy bien	7	5,1	5,1	100,0
	Total	137	99,3	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,7		
Total		138	100,0		

### CORTESÍA Y AMABILIDAD EN EL TRATO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	26	18,8	18,8	18,8
	Bien	78	56,5	56,5	75,4
	Muy bien	34	24,6	24,6	100,0
	Total	138	100,0	100,0	

### VALORE CÓMO INFLUYE EN LA MEJORA DE LOS SERVICIOS QUE PRESTA LA CIUDAD AUTÓNOMA EL SERVICIO 112

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	,7	,7	,7
	Regular	29	21,0	21,0	21,7
	Bien	94	68,1	68,1	89,9
	Muy bien	14	10,1	10,1	100,0
	Total	138	100,0	100,0	

### NIVEL DE CALIDAD GENERAL DEL SERVICIO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	,7	,7	,7
	Regular	28	20,3	20,4	21,2
	Bien	94	68,1	68,6	89,8
	Muy bien	14	10,1	10,2	100,0
	Total	137	99,3	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,7		
Total		138	100,0		

### ¿Es la primera vez que Ud. hace uso del 112?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	37	26,8	26,8	26,8
	No	101	73,2	73,2	100,0
	Total	138	100,0	100,0	

### En caso afirmativo, señale a través de qué medio ha conocido el servicio 112

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	POR INTERNET	11	8,0	29,7	29,7
	POR OTROS USUARIOS	26	18,8	70,3	100,0
	Total	37	26,8	100,0	
Perdidos	Sistema	101	73,2		
Total		138	100,0		

### Indíquenos cuántas veces ha usado el servicio 112 al año

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	UNA VEZ	32	23,2	23,2	23,2
	DE 2 A 5 VECES	73	52,9	52,9	76,1
	DE 6 A 10 VECES	33	23,9	23,9	100,0
	Total	138	100,0	100,0	



**Motivos por los que Ud. utiliza el 112**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Cuando necesito ayuda	14	10,1	10,1	10,1
	Es fácil de recordar en nº de teléfono	3	2,2	2,2	12,3
	INFORMACIÓN	32	23,2	23,2	35,5
	Llamada gratuita	34	24,6	24,6	60,1
	Para conocerlos	2	1,4	1,4	61,6
	Para solventar problemas	2	1,4	1,4	63,0
	Por la rapidez	11	8,0	8,0	71,0
	Por recomendación	4	2,9	2,9	73,9
	Por ser un servicio de emergencias.	16	11,6	11,6	85,5
	Por una emergencia	4	2,9	2,9	88,4
	Porque me lo recomendaron	1	,7	,7	89,1
	Porque solo me sé este nº de teléfono	2	1,4	1,4	90,6
	Porque solucionan problemas	4	2,9	2,9	93,5
	Porque son amables	2	1,4	1,4	94,9
	Siempre ayudan	1	,7	,7	95,7
	SON EFICACES	1	,7	,7	96,4
	Son muy amables	5	3,6	3,6	100,0
	Total	138	100,0	100,0	

**¿Ha solicitado Ud. alguna vez la actuación de la Policía Local?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	97	70,3	70,3	70,3
	No	41	29,7	29,7	100,0
	Total	138	100,0	100,0	

**En caso afirmativo, cómo valoraría Ud. dicho servicio del 1 (muy mal) a 5 (muy bien)**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	15	10,9	15,8	15,8
	Mal	25	18,1	26,3	42,1
	Regular	34	24,6	35,8	77,9
	Bien	21	15,2	22,1	100,0
	Total	95	68,8	100,0	
Perdidos	Sistema	43	31,2		
Total		138	100,0		